

Przewodnik po dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w Hotelu Best Western Plus Kraków Old Town



Witamy w Przewodniku po dostępności dla osób ze specjalnymi potrzebami w Best Western Plus Kraków Old Town. Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić wszystkim gościom, niezależnie od ich sprawności, komfort i integrację w naszym obiekcie. Niniejszy przewodnik zawiera informacje o oferowanych przez nas funkcjach i usługach ułatwiających dostęp, aby Państwa wizyta była jak najbardziej przyjemna.

Dane kontaktowe:

Główny kontakt	Best Western Plus Kraków Old Town
Telefon	+48 12 422 76 66, 604 157 797
Email	hotel@bwkrakow.pl
Strona	www.bwoldtown.pl

Dostępność fizyczna

Wejścia i Wyjścia

Hotel posiada dwa wejścia: od strony głównej ulicy oraz od strony parkingu. Tylne wejście jest przystosowane do osób z niepełnosprawnościami – zainstalowana została rampa zapewniająca bezpośredni podjazd, bez progów z odpowiednim oświetleniem.

Parking:

Hotel posiada 20 miejsc parkingowych dla gości hotelowych, w tym jedno miejsce przy samym wejściu do hotelu oznaczone jako miejsce dla osób ze specjalnymi potrzebami.

Przestrzenie wewnętrzne

Best Western Plus Kraków Old Town mieści się w zabytkowej, starannie odrestaurowanej kamienicy. Na parterze obiektu znajdują się: winda oraz toaleta przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Szeroki korytarz zapewnia łatwy i komfortowy dostęp do poszczególnych części budynku. Pokój dla osób niepełnosprawnych jak również pokoje dla gości z trudnościami w poruszaniu się, są usytuowane na pierwszym piętrze.

Toalety ogólnodostępne i łazienka w pokoju dla osób ze specjalnymi potrzebami

Toaleta na parterze posiada specjalne uchwyty przy samym WC, ponadto obniżony uchwyt na papier toalet. W toalecie na parterze umywalka jest odpowiednio obniżoną z wolną przestrzenią pod. W pokoju przystosowanym dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi w łazience również są uchwyty przy samej toalecie, ponadto jest obniżony uchwyt na papier toalet i odpowiednio obniżona umywalka, z wolną przestrzenią pod. Pod prysznicem bez barier, znajduje się składane, przenośne siedzisko prysznicowe a na podłodze prysznicowa mata antypoślizgowa.

Dostępność wizualna

Oznakowanie

Wyraźne i widoczne oznakowania wizualne na terenie całego obiektu znajdują się przede wszystkim w celu zapewnienia bezpieczeństwa, porządku oraz sprawnej organizacji przestrzeni. Ich obecność ma kilka kluczowych uzasadnień:

- Zapewniają bezpieczeństwo – pomagają wszystkim użytkownikom, a w szczególności osobom z niepełnosprawnościami, bezpiecznie poruszać się po obiekcie, unikać zagrożeń i szybko odnaleźć drogi ewakuacyjne.
- Ułatwiają orientację w przestrzeni – czytelne symbole, kontrastowe kolory i piktogramy pozwalają łatwo zlokalizować wejścia, wyjścia, windy, toalety czy punkty obsługi.
- Zapewniają równość dostępu – osoby z niepełnosprawnościami (np. ruchowymi, wzrokowymi czy poznawczymi) mogą samodzielnie i bez barier korzystać z obiektu, bez konieczności proszenia o pomoc.
- Spełniają wymogi prawne i normy dostępności – oznakowania są często wymagane przez przepisy prawa budowlanego oraz standardy dostępności, co chroni zarządcę obiektu przed naruszeniem przepisów.
- Poprawiają komfort użytkowników – jasne i intuicyjne oznaczenia zmniejszają stres, skracają czas poszukiwania miejsc i zwiększają ogólną funkcjonalność obiektu.
- Dodatkowo w windzie na przyciskach dostępne jest oznaczenie w alfabecie Braille'a.

Dzięki temu nasz obiekt jest bardziej przyjazny, bezpieczny i dostępny dla wszystkich użytkowników, niezależnie od ich sprawności.

Oświetlenie

Oświetlenie w różnych częściach obiektu, zaprojektowano tak, by nasi goście czuli się bezpieczne, komfortowo i z odpowiednim dostępem dla gości z dysfunkcją

wzroku (osoby słabowidzące, z nadwrażliwością na światło lub częściową utratą widzenia).

1. Wejścia i strefa recepcyjna

- Oświetlenie jasne, równomierne i bez ośleń, światło rozproszone.
- Brak migających źródeł światła, bez refleksów na podłodze i ladach.

2. Korytarze i ciągi komunikacyjne

- Stałe, jednolite oświetlenie na całej długości korytarza, bez nagłych zmian w jasności.
- Oprawy umieszczone tak, by nie oślepiały
- Włączniki i czujniki ruchu ustawione tak, by światło zapalało się z odpowiednim wyprzedzeniem.

3. Schody i windy

- W windach: równomierne światło bez cieni + czytelne przyciski.

4. Sale wspólne (np. restauracja, sala konferencyjna, lobby)

- Naturalne światło kontrolowane, kilka opcji natężenia światła by tworzyć atmosferę w zależności od pory dnia, zasłony typu blackout by zapobiec oślnieniu przez słońce.

5. Toalety i pomieszczenia sanitarne

- Jasne, równomierne światło, dodatkowe oświetlenie przy lustrach i umywalkach.

6. Pokoje hotelowe

- Kilka źródeł światła: ogólne sufitowe lub lampa stojąca, nocne - do czytania - punktowe.
- Łatwo dostępne włączniki w kilku miejscach (również przy łóżku).

7. Oświetlenie zewnętrzne i parking

- Światło skierowane w dół, bez efektu oślepiania, gwarantujące bezpieczne poruszanie się w nocy

Kontrast i kolor

W naszym hotelu zastosowaliśmy kontrastowe kolory w oznakowaniu i przy przekazywaniu ważnych informacji, co znacząco poprawia widoczność oraz czytelność dla osób słabowidzących, a także dla seniorów i gości z czasowymi problemami wzroku.

Alerty wizualne

Alerty bezpieczeństwa i sytuacje awaryjne

- Migające światła alarmowe (najczęściej czerwone) – uruchamiane wraz z alarmem przeciwpożarowym; istotne zwłaszcza dla osób niesłyszących.
- Podświetlane znaki ewakuacyjne – strzałki, napisy „EXIT / WYJŚCIE EWAKUACYJNE”, działające także przy zaniku prądu.
- Piktogramy bezpieczeństwa – instrukcje ewakuacji umieszczone na drzwiach pokoi i w korytarzach.

Powiadomienia dla gości

- Ekran dotykowy w lobby – informacje o śniadaniach, wydarzeniach
- Telewizja hotelowa w pokojach – komunikaty powitalne i informacje ogólne
- stojaczki z QR Code z wszystkimi informacjami o usługach w hotelu
- stojaczki z awaryjnymi telefonami i kontaktem z recepcją
- Zawieszki przy drzwiach pokoju – sygnalizacja „nie przeszkadzać”, „proszę posprzątać”, wezwanie obsługi.

Oznaczenia wizualne i kolorystyczne zastosowane w hotelu:

- Kolory ostrzegawcze (czerwony, żółty) – informujące o zagrożeniu lub zakazie.
- Ikony i symbole uniwersalne – toalety, windy, recepcja, restauracja, strefy zamknięte.
- Tablice informacyjne w lobby, windzie, restauracji itd. – informacje o zmianach w dostępności usług / awariach itd.. (np. restauracja).

Usługi i udogodnienia

Komunikacja

Nasi goście, potencjalni klienci i partnerzy mogą korzystać z kilku opcji komunikacji tekstowej: sms (podany nr telefonu komórkowego), social media (FB/Instagram), korespondencja drogą mailową, tradycyjne notatki pisane odręcznie, komunikacja przez portale rezerwacyjne, komunikacja przez stronę www. Każda ze wspomnianych opcji jest dostępna 24h, świetnie sprawdza się przy rezerwacjach, zapytaniach dotyczących oferty, zmianach terminów czy szybkich pytaniach organizacyjnych. Ta forma kontaktu jest wygodna, szybka i pozwala na łatwe zachowanie historii korespondencji.

Dostępne udogodnienia

Udogodnienia architektoniczne i komunikacyjne w naszym hotelu w pomieszczeniach ogólnodostępnych

- Szerokie drzwi do hotelu, szersze drzwi do łazienki oraz w częściach wspólnych (umożliwiające swobodny przejazd wózka inwalidzkiego).
- brak progów, stopni oraz innych przeszkód architektonicznych na trasach komunikacyjnych.

- Windy przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, z odpowiednią przestrzenią manewrową, przyciskami na odpowiedniej wysokości oraz oznaczeniami w alfabecie Braille’a.
- Miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami zlokalizowane blisko wejścia do obiektu.

Pokoje przystosowane dla osób z ograniczoną mobilnością

- Przestronne pokoje zapewniające swobodne poruszanie się wózkiem.
- Łóżka na odpowiedniej wysokości, umożliwiające łatwe przesiadanie się.
- Włączniki światła, gniazdka i elementy sterujące umieszczone na obniżonej, łatwo dostępnej wysokości.
- Szafy i półki dostosowane do zasięgu osób siedzących.

Łazienki i udogodnienia sanitarne

- Kabina prysznicowa z możliwością wjazdu wózkiem.
- Składane siedzisko prysznicowe przymocowane do ściany
- Poręcze i uchwyty przy toalecie, umywalce oraz w strefie prysznica.
- Umywalki bez szafek pod spodem, umożliwiające podjazd wózkiem.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością słuchu

- Alarmy wizualne (światłne) sygnalizujące pożar,

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością wzroku

- Czytelne, kontrastowe tabliczki informacyjne.
- Akceptacja psów asystujących
- Alarmy głosowe – syrena alarmowa informująca o potencjalnym pożarze

Bezpieczeństwo i obsługa

- Procedury ewakuacyjne uwzględniające potrzeby osób z niepełnosprawnościami.
- Możliwość indywidualnego zgłoszenia dodatkowych potrzeb i udogodnień, jeszcze przed przyjazdem, aby zapewnić maksymalny komfort pobytu.

Wyżywienie

Udogodnienia dietetyczne i alergie

- Możliwość wcześniejszego zgłoszenia przygotowania dań dostosowanych do diet: bezglutenu, bezlaktozy, wegańskiej, wegetariańskiej, cukrzycowej, niskosodowej oraz innych wg. dostępności
- Jasne oznaczenia występujących alergenów zgodnie z obowiązującymi standardami (np. gluten, orzechy, mleko, soja).
- Przeszkolony personel gotowy udzielić szczegółowych informacji o składnikach i sposobie przygotowania każdej z potraw.
- Elastyczność w modyfikowaniu dań na miejscu w miarę możliwości.
- Dostępność menu na stronie www, social mediach i w hotelu

- Menu dostępne: w lobby - duży druk, restauracja – A4, wersje cyfrowa (PDF na stronie WWW i w social mediach, QR code w pokojach)
- menu specjalne z uwzględnieniem wymogów np. religijnych – po wcześniejszym uzgodnieniu z hotelem

Dzięki tym rozwiązaniom zapewniamy komfort, bezpieczeństwo i pełną dostępność oferty dla wszystkich gości.

Pomoc i wsparcie

Szkolenie personelu

- szkolenia z pierwszej pomocy
- awaryjna ewakuacja hotelu
- obsługa gościa, w tym gościa ze szczególnymi potrzebami
- szkolenia z kuchni wegańskiej i wegetariańskiej z elementami diety cukrzycowej i bezglutenowej

Zwierzęta

Nasz hotel jest przyjazny zwierzętom. Zwierzęta są mile widziane. Obowiązują opłaty zgodnie z warunkami rezerwacji – informacje szczegółowe na stronie www.

Opinie i sugestie

Opinie o pobycie w naszym hotelu są bardzo mile widziane, gość jest zachęcany do pozostawienia opinii przy check out. W zależności od sposobu rezerwacji gość otrzymuje linka z prośbą o pozostawienie opinii z portalu rezerwacyjnego, ze strony Best Western, może zostawić opinię pobierając QR code na recepcji w hotelu, pozostawić opinię na google.com. Wszystkie uwagi traktujemy jako cenne wskazówki dla obszarów wymagających poprawy i wsparcie nas w dalszym rozwoju.